	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-1241
	GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	PROCEDIMIENTO
	GERENCIA CORPORATIVA DESARROLLO SOSTENIBLE	Versión: v. 3 Página 1 de 8

I. OBJETIVO

Establecer el mecanismo para la gestión de quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de población, organizaciones y autoridades locales hacia la Empresa o contratistas en sus Sedes, de manera oportuna y eficiente para establecer acciones correctivas inmediatas, a fin de mantener relaciones armoniosas.

II. BASE NORMATIVA

Referencias PETROPERÚ

- Política de Gestión Social de PETROPERÚ.
- CODA1-002 Código de Integridad de PETROPERÚ.
- CODA1-001 Código de buen Gobierno Corporativo de PETROPERÚ.
- Guía para Implementar un proceso de atención a quejas y reclamos sociales (SNMPE).


Referencias Internacionales

- Principios del Ecuador
- Normas de Desempeño del IFC
- Principios Rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

III. ALCANCE y responsabilidad

- Las actividades descritas en el presente documento se aplican a la recepción y atención de quejas, reclamos y sugerencias de población, organizaciones y autoridades locales en cualquiera de las Sedes de PETROPERÚ.
- La Gerencia Corporativa Desarrollo Sostenible (GCDS) es responsable de la aprobación del presente procedimiento, así como definir quién(es) llevará(n) a cabo las funciones del Gestor QRS.
- Las Gerencias Departamento Relaciones Comunitarias (GDRC) e Inversión Social (GDSO) son responsables de la revisión del presente documento.
- Los Coordinadores Gestión de Conflictos de las Gerencias Departamento Relaciones Comunitarias (GDRC) e Inversión Social (GDSO) son responsables de elaborar y controlar luego de su aprobación la distribución de este documento, capacitar a los Gestores QRS y difundir el procedimiento al personal y contratistas en todas las Sedes de PETROPERÚ.
- Los Líderes SGSC (Gerentes y Gerentes Departamento de las Sedes) son responsables de adecuarse a lo establecido en el presente documento y difundirlo en su Sede.
- El Gestor QRS recibe y gestiona las QRS, coordina con las áreas involucradas, mantiene las comunicaciones con el usuario y registra el proceso.
- Las áreas involucradas QRS atienden las QRS en los plazos establecidos, de lo contrario realizan los descargos correspondientes.
- Los contratistas y subcontratistas son responsables de la difusión de este procedimiento entre sus trabajadores y la población del entorno de sus áreas de trabajo.

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-1241
	GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	PROCEDIMIENTO
	GERENCIA CORPORATIVA DESARROLLO SOSTENIBLE	Versión: v. 3 Página 2 de 8

IV. DEFINICIONES

Abreviaturas

GCDS : Gerencia Corporativa Desarrollo Sostenible.

GDRC : Gerencia Departamento Relaciones Comunitarias.

GDSO : Gerencia Departamento Inversión Social.

QRS : Queja(s), Reclamo(s) y Sugerencia(s).

Área de Influencia: Para este procedimiento, se considera como área de influencia el espacio geográfico sobre el que las Sedes de la Empresa ejercen algún tipo de impacto. Se considera área de influencia directa a aquella zona en la cual se desarrollarán las Operaciones, e indirecta a las áreas aledañas a la misma (Referencia: DS-012-2008-EM).

Área involucrada QRS: Dependencia de la Empresa relacionada con la causa y atención de la queja y/o reclamo presentado por el usuario.

Denuncia: Es un tipo de queja por hechos o actos contrarios al Código de Integridad y normativa de la Empresa.

Gestor QRS: Personal responsable del funcionamiento del Mecanismo de Atención a Quejas, Reclamos y Sugerencias y de supervisar su aplicación por parte de los funcionarios de la Empresa involucrados en la atención de estos, en función a lo establecido por el presente procedimiento.

Grupos de interés (GI): Son los grupos o individuos que impactan o pueden ser impactados por las actividades, productos o servicios de la Empresa y su desempeño asociado a estos


Queja: Cuando la QRS está vinculada a la percepción de los grupos de interés sobre supuestos daños o afectaciones generados a partir de la realización de las actividades de la Empresa, sus contratistas y/o subcontratistas. Una queja puede abordar los siguientes asuntos: afectación al ambiente, afectación a la salud, afectación a la propiedad privada o comunal, afectación a infraestructura local, daños relacionados a remediación por contingencias ambientales, uso inadecuado de recursos o conductas inadecuadas de personal de la Empresa, contratistas y/o sub contratistas con la población.

Reclamo: Cuando la QRS está vinculada a la percepción de los grupos de interés sobre un supuesto incumplimiento de compromisos por parte de la Empresa, sus contratistas y/o subcontratistas, o por preocupaciones de los grupos de interés por temas laborales, de inversión social, entre otros. Un reclamo puede abordar los siguientes asuntos: cumplimiento de obligaciones laborales, condiciones laborales, contratación de mano de obra local, pago a proveedores locales, incumplimiento de compromisos de relacionamiento o inversión social, inconvenientes con la ejecución de compromisos de inversión social, solicitudes de inversión social, negociaciones o solicitudes por accesos, inadecuada coordinación o falta de diálogo.

Sede: Lugar que constituye el núcleo principal de un grupo de actividades en una zona geográfica particular. Para el SGSC se ha considerado las siguientes Sedes:

- Refinería Talara
- Refinería Conchán
- Refinería Iquitos
- Plantas de Ventas: Yurimaguas, Tarapoto, Pucallpa, Iquitos, Aeropuerto Iquitos.

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-1241
	GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	PROCEDIMIENTO
	GERENCIA CORPORATIVA DESARROLLO SOSTENIBLE	Versión: v. 3 Página 3 de 8

- Proyectos
- Gestión de Comercialización de combustibles líquidos a clientes mineros
- Oleoducto Nor Peruano
- Exploración y Producción de Hidrocarburos

Sugerencia: Propuesta de acción o procedimiento ofrecido voluntariamente.

Usuario: Persona natural o jurídica, individual o colectivamente organizada que presenta una queja y/o reclamo. El Mecanismo atiende quejas y reclamos por parte de pobladores, trabajadores, contratistas o subcontratistas, organizaciones sociales y autoridades locales.

V. REQUISITOS DEL DOCUMENTO

Necesidad de relacionamiento con grupos de interés y de prevenir conflictos sociales.

VI. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

1. **Tomar conocimiento de una QRS**

Cualquier trabajador, dependencia, contratista o subcontratista que tome conocimiento de una QRS debe escuchar atentamente y direccionar al usuario inmediatamente al Gestor QRS.

2. **Recibir la QRS**

Las quejas y reclamos pueden ser recibidas bajo las siguientes modalidades:

- **Presencial:** a través de la atención directa por parte del personal de la Empresa en sus instalaciones o alrededor de esta.
- **Telefónica:** a través de una línea telefónica y/o anexo.
- **Escrita:** a través de cartas las cuales serán recibidas o derivadas al Gestor QRS.
- **Buzón de Quejas y Reclamos:** los cuales son implementados en lugares de difícil acceso o en contingencias.

3. **Clasificar y Registrar la QRS**

El Gestor QRS registra la QRS recibida, teniendo en cuenta el **Anexo 2**. Cuando el usuario no sepa escribir o tenga alguna limitación para hacerlo, debe leer en voz alta lo registrado para obtener la conformidad del usuario.


- Cuando la información está incompleta, no se registra la QRS.
- Cuando la información está completa, se toma en cuenta lo siguiente:
 - Si la QRS puede ser resuelta inmediatamente por el Gestor QRS, este indica la solución y solicita la conformidad del usuario para cerrar el caso.
 - De lo contrario, continua con el proceso el cual debe atenderse en un máximo de **10 días útiles luego de su admisión**.

4. **Evaluar la QRS.**

El Gestor QRS, evalúa las QRS recibidas,

- Si es de su competencia, atienden la QRS estableciendo acciones y plazos de cumplimiento.
- Si no es de su competencia, evalúa a cuál área de la empresa está involucrada en la QRS.

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-1241
	GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	PROCEDIMIENTO
	GERENCIA CORPORATIVA DESARROLLO SOSTENIBLE	Versión: v. 3 Página 4 de 8

5. Comunicar a las áreas involucradas QRS

El Gestor QRS comunica a las áreas involucradas QRS, vía email, indicando el detalle y plazo de atención (**10 días útiles desde la admisión de la QRS**). Se debe considerar lo siguiente:

- En el caso que la QRS en la cual esté involucrado un contratista, se debe contactar al área que administra dicho contrato.
- En el caso de que la QRS esté relacionada con un acto contrario al Código de Integridad, se debe derivar al Departamento Recursos Humanos.

6. Atender la QRS

Las áreas involucradas QRS:

- Si la atención es inmediata, comunica (vía email), las acciones tomadas al Gestor QRS, la misma que contacta al usuario en un plazo máximo **de 10 días útiles desde su admisión** para comunicarle la respuesta.
- Si la atención no es inmediata, comunica la respuesta con las acciones a tomar y el plazo de cumplimiento al Gestor QRS, el mismo que contacta al usuario en un plazo máximo **de 10 días útiles desde su admisión** para comunicarle la respuesta. De requerir más tiempo para la atención de la QRS, el área involucrada tiene hasta 5 días útiles para comunicarle al Gestor QRS la información. El Gestor QRS remite carta al usuario comunicando una ampliación del plazo de atención de su QRS.

7. Resolver la QRS con un comité Ad-hoc

Cuando la QRS no pueda ser atendida por las **áreas involucradas QRS o se requiera más de una dependencia para resolver la QRS** (Por ejemplo: Demandas, Indemnizaciones, Compensaciones, Aspectos contractuales, etc.), el Gerente de la Sede en coordinación con el Gestor QRS designa un comité ad-hoc o solicita a una instancia superior que evalúe el caso.

8. Responder al Usuario

El Gestor QRS comunica al usuario las acciones tomadas o las acciones a tomar y su plazo de implementación mediante el canal de comunicación de respuesta señalado por el usuario en un plazo máximo de **10 días útiles desde la admisión de la QRS**.

9. Verificar cumplimiento de solución propuesta

El Gestor QRS verifica el cumplimiento de las acciones propuestas por las áreas involucradas QRS, comité Ad-hoc u otra instancia superior de la Empresa, hasta dos días antes de cumplir con el plazo establecido para cada caso.


10. Conformidad de Usuario

El Gestor QRS solicita la conformidad de las acciones implementadas por la empresa o por la respuesta brindada y la registra. Si el usuario no está conforme con la acción tomada por la empresa, el Gestor QRS explica de manera sencilla los argumentos utilizados por la Empresa, si el usuario persiste con el requerimiento, se le invitará a ingresar nuevamente su requerimiento para una reevaluación o se le indicará otros canales en los cuales pueda canalizar su requerimiento.

11. Cerrar casos

El Gestor QRS cierra los casos, previa conformidad del usuario.

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-1241
	GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	PROCEDIMIENTO
	GERENCIA CORPORATIVA DESARROLLO SOSTENIBLE	Versión: v. 3 Página 5 de 8

12. Reporte a GCGS

El Gestor QRS remite las estadísticas mensualmente a la GCDS para determinar acciones o lineamientos corporativos que sean necesarios para prevenir los conflictos y mantener las relaciones armoniosas con las población, organizaciones y autoridades locales aledañas a las operaciones.

VII. DOCUMENTOS GENERADOS

Registro de QRS

VIII. RECOMENDACIONES O PRECISIONES

- En el caso de contar con un Sistema Informático automatizado, la información será cargada a dicha plataforma.
- A fin de canalizar adecuadamente las QRS, informará a las contratistas y subcontratistas la obligación de notificar oportunamente de las QRS según este procedimiento.
- En el caso de contingencias ambientales como derrames de petróleo, el procedimiento se implementará in situ.
- Fecha de la próxima revisión: 25.06.2024
- Responsable de la próxima revisión: Gerencia Departamento Relaciones Comunitarias.

IX. CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR

- Se actualizaron las funciones a la estructura vigente de la Empresa.
- Se actualizó el código del procedimiento.
- Se actualizaron los Estándares de Referencia y la base Normativa.
- Este documento deja sin vigencia el procedimiento PA1-GCGS-006 “Gestión de Quejas, Reclamos y Sugerencias de Población, Organizaciones y Autoridades Locales” versión 2


X. PROCESO AL QUE PERTENECE

Código del Proceso	Nombre del Proceso	Nivel del Proceso
S8.1	Gestión Social y Ambiental	Nivel 1

XI. ANEXOS

Anexo 1: Competencias para el Gestor QRS
 Anexo 2: Parámetros para completar el formato QRS
 Anexo 3: Diagrama de Flujo


Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-1241
	GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	PROCEDIMIENTO
	GERENCIA CORPORATIVA DESARROLLO SOSTENIBLE	Versión: v. 3 Página 6 de 8

ANEXO 1: COMPETENCIAS EL GESTOR QRS

1. Tolerancia: capacidad del manejo de la frustración de parte del personal, por ello se espera de ellos:
 - Manejo eficiente de usuarios difíciles.
 - No asumir como algo personal lo que le sucede en su puesto de trabajo.
 - Visualizar a cada usuario en forma independiente, todos los usuarios son diferentes.
 - Mantener la objetividad, las emociones y sentimientos bajo control.
 - Tener dominio de la situación ante un usuario.
 - No responder con enojo, con gritos o con golpes.
2. Empatía: habilidad de ponerse en los “zapatos del usuario” estar del “otro lado” del mostrador y reconocer las necesidades y deseos de estos. Para ello se espera que el personal:
 - Saber escuchar con atención.
 - Interpretar lo que el usuario nos dice en aspectos concretos y relativos a nuestra labor.
 - Confirmar con el usuario lo que nosotros interpretamos, para validar la información (parafrasear).
 - Buscar la mejor solución para el cliente.
 - Indicarle al usuario las opciones que poseemos para ayudarlo.
 - Mantener “línea abierta” en todo momento con el usuario.
3. Comunicación: capacidad de establecer una relación recíproca en el manejo de la información. Esperamos que posea las siguientes características:
 - Utilizar un lenguaje acorde con el usuario que este atendiendo.
 - Permitir que el usuario pueda hablar.
 - No responder sin tener clara la necesidad del usuario.
 - Hablar claro y concreto.
4. Capacidad técnica: conjunto de conocimientos y valores empresariales que son la razón de ser de la organización. Para ello se espera de los colaboradores de servicio lo siguiente:
 - Conocer la estructura y procesos de la Empresa.
5. Resultados: habilidad en lograr con eficiencia y eficacia las necesidades de los usuarios. Para ello se espera lo siguiente:
 - Reconocer con claridad las necesidades de los usuarios.
 - Brindar la mejor solución al usuario, sin que afecte los intereses de la empresa.
 - Responder no solo con diligencia sino en un tiempo prudencial.
 - Al tomar decisiones buscar las más rentables para la Empresa y para el usuario.


Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-1241
	GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	PROCEDIMIENTO
	GERENCIA CORPORATIVA DESARROLLO SOSTENIBLE	Versión: v. 3 Página 7 de 8

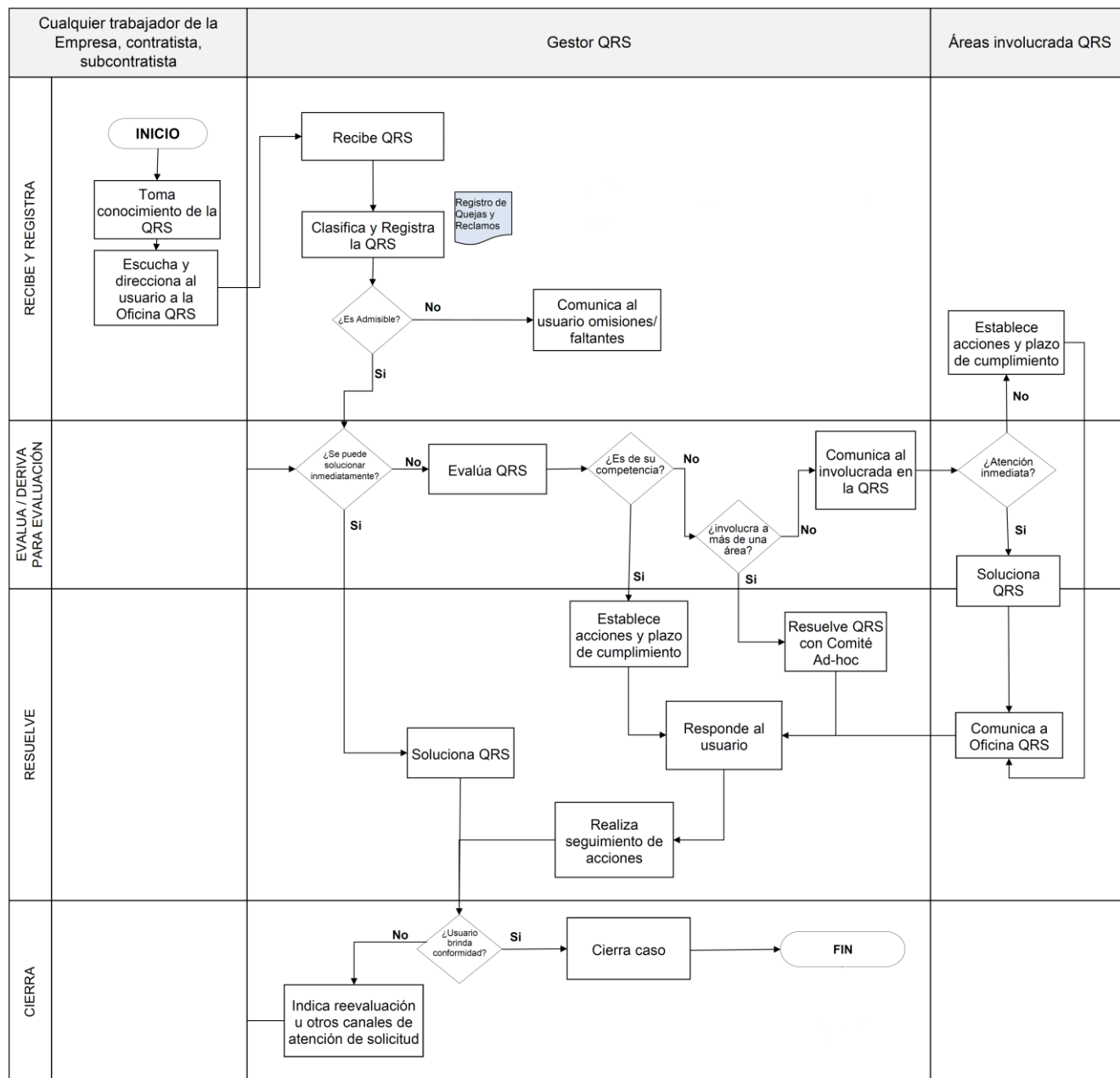
ANEXO 2: PARÁMETROS PARA COMPLETAR EL REGISTRO

Campo	Descripción
Código	Indicar el código de Queja (QJA), Reclamo (RCL) o Sugerencia (SUG), seguido de 4 dígitos de la Operación o proyecto y un número correlativo. La copia autogenerada será entregada al usuario. Ej.: QJA-PMRT-001
Fecha	Fecha en que se registra la queja, reclamo o sugerencia.
Datos del Registrador	Indicar el nombre y DNI de la persona que atiende la QRS bajo la modalidad presencial, telefónica o virtual, en el caso de los formularios completados directamente por el usuario, este campo se omite.
Datos del usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Se detallará el nombre completo, DNI, dirección, teléfono, organización que representa, nombre y documentos de los acompañantes (si corresponde). - En los casos en que se actúe en representación, consignar la indicación de la forma en que se acordó presentar la QRS (acuerdo, acta, etc.). En este caso, de ser posible, presentar una copia del documento que acredite la representatividad del usuario.
Descripción de la queja, reclamo o sugerencia	Se transcribirá, en la medida de lo posible, citando las frases mencionadas y sucesos referidos en tiempo y personas involucradas; así como todos los detalles mencionados por el usuario. Se listan los documentos o situaciones en las que se produce la QRS. De ser posible, deben anexarse las fotocopias los documentos que presente el usuario; así como copia de su DNI.
Responsabilidad	Indicar si la responsabilidad de la QRS. En caso de que la QRS involucre también actores fuera de la empresa (otros miembros de la población, autoridades, etc.) se deberán identificar a fin de definir una clara distribución de responsabilidades de los involucrados respecto del tema.
Calificación de la queja o reclamo	<p>Denuncia: Es un tipo de queja por hechos o actos contrarios al Código de Integridad y normativa de la Empresa. (PA1-ADM-001).</p> <p>Queja: Son los argumentos presentados por los GI por la percepción de supuestos daños generados a partir de la realización de las actividades de la Empresa (SNMPE, 2013). Una queja puede incluir conductas inadecuadas de personal de la Empresa, contratistas o sub contratistas con la población, uso inadecuado de recursos, daños ambientales y sociales, daños relacionados a propiedades privadas y comunales, etc.</p> <p>Reclamo: Son las expresiones por casos de supuestos incumplimientos de compromisos generados por la Empresa o por expectativas que tengan los GI respecto a acciones a realizar por parte de la Empresa (SNMPE, 2013).</p> <p>Sugerencia: propuesta o idea de mejora respecto alguna situación que se suscite en el Proyecto.</p>
Propuestas de solución	Se solicita al usuario que sugiera al menos dos alternativas para solucionar la QRS, registrándose todas, sin emitir juicio.
Firma del usuario	Se toma la firma y huella en señal de respaldo a lo sistematizado y como referencia futura para cualquier aclaración posterior.
Seguimiento	Se registran las fechas y descripciones de las acciones tomadas para solucionar la QRS.
Conformidad y Cierre	Se solicita al usuario firma y huella en señal de conformidad del usuario. De ser el caso se recogen los comentarios al respecto. Se indica el nombre y firma del responsable del cierre.

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-1241
	GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	PROCEDIMIENTO
	GERENCIA CORPORATIVA DESARROLLO SOSTENIBLE	Versión: v. 3 Página 8 de 8

ANEXO 3: DIAGRAMA DE FLUJO



Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha: